

## PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG BERWIRUSAHA DENGAN PROGRAM CELENGAN PADJEG SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI (Studi Empiris Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari)

Pasca Putri Lopian Ayu Intansari<sup>1</sup> dan Suyanto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa  
email: pascaintan@gmail.com

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.  
email: iyantsuyanto@gmail.com

### Abstract

*This study aims to determine the effect of the Fiscus Services for individual Taxpayer Compliance doing entrepreneurship. Celengan Padjeg Program is a variable that strengthens or weakens the effect of the Fiscus Services against the Taxpayer Compliance. The scope of this research is in the region of the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari Gunungkidul, Yogyakarta involving 89 respondents as samples. The methods used in testing the hypothesis were the simple regression test and the moderated regression analysis (MRA) with an absolute difference test approach. The research result shows the positive effect of the Fiscus Services on the Taxpayer Compliance t-test with a significant level of 0.000. While Celengan Padjeg Program strengthens fiscus services against the Taxpayer Compliance demonstrated by the significant level of 0.000.*

**Keywords:** Fiscus Service, Celengan Padjeg Program, and Taxpayers Compliance

### 4.1. PENDAHULUAN

Kebijakan fiskal merupakan salah satu kebijakan dalam perekonomian yang dilakukan oleh pemerintah melalui instrumen Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Lestari, dkk, 2015). Indonesia butuh lebih banyak lagi pendapatan guna memenuhi segala pembangunan infrastruktur bagi rakyat. Salah satu sumber penerimaan terbesar APBN adalah dari sektor pajak. Disetiap tahunnya, APBN Indonesia mengalami peningkatan. Namun, hal ini belum cukup untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan. Untuk itu, pemerintah melakukan upaya-upaya guna mendongkrak pendapatan negara dari sektor pajak.

**Tabel 1.1**  
**Penerimaan Pajak terhadap APBN 2010 - 2015**  
**(Miliar Rupiah)**

| Tahun | Pajak Dalam Negeri | Pajak Perdagangan Internasional | Penerimaan Pajak | Pendapatan dan Hibah | Persentase Pajak : APBN |
|-------|--------------------|---------------------------------|------------------|----------------------|-------------------------|
| 2010  | 715.535            | 27.203                          | 742.738          | 949.656              | 78,21 %                 |
| 2011  | 827.246            | 23.009                          | 850.255          | 1.104.902            | 76,95 %                 |
| 2012  | 989.637            | 42.933                          | 1.032.570        | 1.311.387            | 78,74 %                 |
| 2013  | 1.134.289          | 58.705                          | 1.192.994        | 1.529.673            | 77,99 %                 |
| 2014  | 1.226.474          | 53.915                          | 1.280.389        | 1.667.141            | 76,80 %                 |
| 2015  | 1.328.488          | 51.504                          | 1.379.992        | 1.793.589            | 76,94 %                 |

Sumber: Badan Pusat Statistik dalam situsnya [bps.go.id](http://bps.go.id), data diolah 2016

Tabel 1.1 di atas menunjukkan persentase penerimaan pajak dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2015. Ditunjukkan bahwa, setiap tahunnya pendapatan dan hibah yang diterima negara mengalami peningkatan. Namun, persentase penerimaan disektor pajak sendiri tidak setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2010, persentase pajak sebesar 78,21%. Persentase tersebut mengalami penurunan sebesar 1,26 % menjadi 76,95% di tahun 2011. Sedangkan pada tahun 2012, penerimaan pajak mengalami kenaikan sebesar 1,79% menjadi 78,74%. Selanjutnya, pada tahun 2013 penerimaan dari sektor pajak mengalami penurunan sebesar 0,75% ke angka 77,99%. Pada tahun 2014 penerimaan pajak kembali mengalami penurunan sebesar 1,19% ke angka 76,80%. Kenaikan dengan persentase yang sangat tipis terjadi pada tahun 2015, yaitu sebesar 0,14% ke angka 76,94%.

Selain dengan persentase perbandingan pajak terhadap APBN, Kepatuhan Wajib Pajak juga diukur dengan persentase tingkat *tax ratio*. Berdasarkan *Budget In Brief* APBNP Republik Indonesia tahun 2015, terdapat dua definisi *tax ratio*, yaitu dalam definisi luas dan definisi sempit. *Tax ratio* dalam definisi luas membandingkan total nilai penerimaan perpajakan (pajak pusat), penerimaan SDA migas dan pertambangan mineral dengan PDB nominal. Sedangkan *tax ratio* dalam definisi sempit membandingkan total nilai penerimaan perpajakan (pajak pusat) dengan PDB nominal.

**Gambar 1.1**  
**Tax Ratio tahun 2010 – 2015**



Sumber: *Budget In Brief APBNP 2015*

Berdasarkan gambar 1.1 di atas, pertumbuhan persentase *tax ratio* dalam definisi sempit setiap tahunnya mengalami peningkatan sampai dengan 12,7 % pada tahun 2015. Namun, pada kenyataannya Indonesia menduduki peringkat ke tujuh pada tahun 2013 dengan persentase *tax ratio* secara menyeluruh sebesar 14,3% dari sepuluh negara yang tercantum dalam *Budget In Brief* APBNP Republik Indonesia tahun 2015. Peringkat pertama adalah Jerman dengan tingkat persentase *tax ratio* sebesar 36,7%. Sedangkan Jepang menduduki peringkat ke dua dengan pencapaian sebesar 34,7%. Inggris dengan pencapaian sebesar 32,9% menduduki peringkat ke tiga. diperingkat selanjutnya adalah Amerika Serikat, Korea Selatan, Meksiko dan Cina dengan masing-masing persentase pencapaian *tax ratio* sebesar 25,4%, 24,3%, 19,7%, dan 19,4%. Hal tersebut menyatakan bahwa, kepatuhan perpajakan di Indonesia masih sangat rendah.

Menurut Suciaty, dkk (2014:3) kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang tinggi. Di Kabupaten Gunungkidul, tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari juga mengalami penurunan disetiap tahunnya sampai dengan tahun 2014 lalu. Hal ini menunjukkan bahwa ditingkatkan kabupaten pun, tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih sangat rendah. Seperti yang tercantum dalam tabel 1.2 berikut:

**Tabel 1.2**  
**WPOP Terdaftar dan WPOP yang menyampaikan SPT pada KPP Pratama Wonosari**

| Tahun | Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar | Jumlah Wajib Pajak yang Menyampaikan SPT | Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tidak Patuh | Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi |
|-------|---|--|---|--|
| 2010  | 28.667  | 22.347                                   | 6.320   | 78%  |
| 2011  | 31.240  | 23.193                                   | 8.047   | 74%  |
| 2012  | 34.262  | 22.932                                   | 11.330  | 67%  |
| 2013  | 37.957  | 23.901                                   | 14.056  | 63%  |
| 2014  | 42.227  | 24.387                                   | 17.840  | 58%  |

Sumber: KPP Pratama Wonosari data diolah, Februari 2016.

Pada tabel 1.2 di atas, tahun 2010 persentase kepatuhan adalah sebesar 78% dari 28.667 Wajib Pajak yang terdaftar. Tingkat kepatuhan pada tahun 2011 mengalami penurunan menjadi 74% dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebesar 31.240 orang. Sedangkan pada tahun 2012 tingkat kepatuhan kembali mengalami penurunan hingga mencapai angka 67% dari 34.262 Wajib Pajak yang terdaftar. Selanjutnya pada tahun 2013 juga mengalami penurunan tingkat kepatuhan menjadi 63% dari total 37.957 Wajib Pajak yang terdaftar. Terakhir pada tahun 2014, tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga mengalami penurunan menjadi 58% dari 42.227 Wajib Pajak yang terdaftar.

Semakin rendah tingkat kepatuhan Wajib Pajak, akan mempengaruhi penerimaan negara dari sektor pajak. Oleh karenanya, berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak

khususnya di Kabupaten Gunungkidul semakin digiatkan oleh pemerintah salah satunya adalah pelayanan fiskus perlu dilakukan penelitian guna membangun motivasi Wajib Pajak agar patuh membayar pajak. Menurut Tiraada (2013:1004) kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus, dapat berpengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak untuk patuh membayar pajak. Selain pelayanan fiskus, program-program yang dapat menstimulus Wajib Pajak di Kabupaten Gunungkidul juga dicanangkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari berupa peluncuran Program Celengan Padjeg. Celengan Padjeg adalah sarana untuk menyisihkan sebagian penghasilan untuk membayar pajak penghasilan (Trisnawati,2016).

## 4.2. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### 2.1. Pelayanan Fiskus

Aparatur Pajak (fiskus) adalah orang yang melakukan pelayanan pajak pada Wajib Pajak (Qodir,2008). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak) Jatmiko (2006). Sedangkan menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) mengemukakan bahwa pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Terdapat 6 kriteria kualitas jasa yang dipersepsikan baik, yaitu diantaranya adalah *profesionalisme and skill, attitude and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, serta reputation and credibility* (Kenconowati,2015). Menurut Parasuraman (1985) dalam Putriani dan Budhiarta (2016) ada lima aspek agar kualitas pelayanan memberikan kepuasan bagi pengguna jasa meliputi hal-hal sebagai berikut (1) *Reliability* (keandalan), (2) *Assurance* (jaminan), (3) *Empaty* (empati), (4) *Responsiveness* (ketanggapan), (5) *Tangible* (bukti langsung).

Menurut Astri (2009), hak-hak fiskus adalah sebagai berikut, menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak secara jabatan, menerbitkan surat ketetapan pajak, menerbitkan surat paksa dan surat perintah melaksanakan penyitaan, melakukan pemeriksaan dan penyegelan, menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi, melakukan pencegahan, melakukan penyanderaan. Sedangkan kewajiban fiskus adalah sebagai berikut, kewajiban untuk membina Wajib Pajak, menerbitkan surat ketetapan pajak lebih bayar, merahasiakan data Wajib Pajak, serta melaksanakan putusan.

H1 : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berwirausaha.

### 2.2. Program Celengan Padjeg

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, celengan merupakan tabung yang terbuat dari tanah, plastik, dan sebagainya, biasanya berbetuk binatang seperti babi hutan dan sebagainya untuk menyimpan uang. Sedangkan Program Celengan Padjeg merupakan sarana mempermudah dan meringankan Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan dengan cara menabung setiap hari sebesar 1% dari omset penjualan, dan pada akhir bulan disetorkan ke Bank Persepsi atau Kantor Pos terdekat. Yang diharapkan dapat meningkatkan penerimaan rutin KPP Pratama Wonosari di tahun 2014 dan tahun-tahun selanjutnya. Menindaklanjuti hasil Sensus Pajak Nasional tahun 2013, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari meluncurkan Program "Celengan Padjeg PP 46 Tahun 2013" yang dimulai pada bulan April 2014 ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

H2 : Program Celengan Padjeg memperkuat pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berwirausaha.

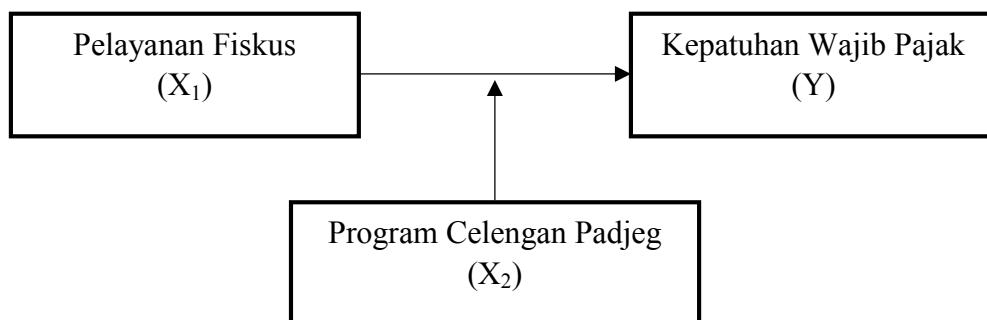
### 2.3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah sejauh mana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai peraturan perpajakan (Mustofa dkk, 2016). Adiasa (2013) mengemukakan bahwa kepatuhan dapat didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan untuk mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan. Berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-213/PJ./2003 yang disebut dengan wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh direktur jenderal pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam keputusan menteri keuangan nomor 544/KMK.04/2000.

Kriteria Wajib Pajak Patuh berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan nomor 544/KMK.04/2000 tersebut adalah sebagai berikut: (a) tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir; (b) tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; (c) tidak pernah di jatuhkan hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan (d) dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Santoso (2008) menjelaskan bahwasannya ada dua macam jenis kepatuhan yaitu, kepatuhan administratif dan kepatuhan teknis. Kepatuhan administratif adalah kepatuhan formal, yakni kepatuhan yang terkait dengan ketentuan umum dan tatacara perpajakan. Sedangkan kepatuhan teknis adalah kepatuhan material, yakni kepatuhan yang terkait dengan kebenaran pengisian SPT dalam menentukan jumlah pajak yang harus dibayar.

**Gambar 1: Kerangka Pemikiran**



#### 4.3. METODOLOGI PENELITIAN

##### 3.1. Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan analisa statistik deskriptif dengan data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu statistik hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono,2013). Studi deskriptif (*descriptive study*) dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi (Sekaran, 2009).

Data kuantitatif merupakan data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka) hal ini dikemukakan oleh Kuncoro (2013). Sedangkan menurut Sugiyono (2013) data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan (*skoring*). Data kuantitatif sering berisikan tanggapan peserta yang kemudian diberi kode, dikelompokkan dan diperkecil menjadi beberapa saja sehingga data tersebut dapat dimanipulasi untuk analisa statistik. Salah satu tujuannya adalah penghitungan kuantitatif dari kejadian atau pendapat, yang disebut dengan frekuensi tanggapan (Cooper dan Schindler, 2006).

##### 3.2. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Variabel merupakan apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai (Sekaran,2007). Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran skala menggunakan skala likert 5 poin. Masing-masing indikator dilakukan pengukuran dengan 5 tingkatan yaitu, sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu: (1) pelayanan fiskus sebagai variabel independen, (2) kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen, dan (3) Program Celengan Padjég sebagai variabel pemoderasi. Masing-masing definisi operasional variabel akan dijelaskan sebagai berikut:

###### 3.2.1. Pelayanan Fiskus

Menurut Parasuraman (1985) dalam Putriani dan Budhiarta (2016) ada lima aspek agar kualitas pelayanan memberikan kepuasan bagi pengguna jasa meliputi hal-hal sebagai berikut (1) *Reliability* (keandalan), (2) *Assurance* (jaminan), (3) *Empaty* (empati), (4) *Responsiveness* (ketanggapan), (5) *Tangible*

(bukti langsung). Berikut ini disajikan pengembangan indikator dan ringkasan definisi operasional Pelayanan Fiskus:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Pelayanan Fiskus**

| Variabel                     | Definisi Operasional  | Indikator   | Skala   |
|------------------------------|---|---|---------|
| <b>Pelayanan Fiskus (X1)</b> | Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak) (Jatmiko,2006). | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fiskus telah memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan baik. (Jatmiko,2006)</li> <li>2. Fiskus telah memberikan penyuluhan perpajakan dengan baik. (Jatmiko,2006)</li> <li>3. Fiskus memberikan ketetapan perhitungan tarif yang adil bagi Wajib Pajak. (Jatmiko,2006)</li> <li>4. Fiskus memberikan putusan yang adil bagi Wajib Pajak.</li> <li>5. Fiskus melakukan pembinaan terhadap Wajib Pajak.</li> <li>6. Fiskus merahasiakan data dan informasi pribadi Wajib Pajak.</li> </ol> | Ordinal |

### 3.2.2. Program Celengan Padjeg

Dalam penelitian ini dirumuskan indikator Program Celengan Padjeg berupa pengetahuan dan pemanfaatan Wajib Pajak terhadap program tersebut. Berikut ini disajikan ringkasan definisi operasional dan pengembangan indikator Program Celengan Padjeg:

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Program Celengan Padjeg**

| Variabel                            | Definisi Operasional   | Indikator  | Skala   |
|-------------------------------------|--|--|---------|
| <b>Program Celengan Padjeg (X2)</b> | Celengan Padjeg adalah sarana untuk menyisihkan sebagian penghasilan untuk membayar pajak penghasilan (Trisnawati,2016). | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak mengetahui adanya Program Celengan Padjeg.</li> <li>2. Wajib Pajak memahami fungsi Celengan Padjeg.</li> <li>3. Wajib Pajak memanfaatkan Celengan Padjeg sebagaimana fungsinya.</li> <li>4. Wajib Pajak mendukung adanya Program Celengan Padjeg.</li> </ol> | Ordinal |

### 3.2.3. Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Suntono dan Kartika (2015) merumuskan indikator kepatuhan wajib pajak antara lain adalah Kepemilikan NPWP, Pelaporan SPT tepat waktu, Pembayaran sesuai jumlah pajak terutang, Menghitung jumlah pajak, Tidak memiliki tunggakan pajak. Berikut ini disajikan ringkasan definisi operasional dan pengembangan indikator Kepatuhan Wajib Pajak:

**Tabel 3.3**  
**Definisi Operasional Kepatuhan Wajib Pajak**

| Variabel                         | Definisi Operasional  | Indikator  | Skala   |
|----------------------------------|---|--|---------|
| <b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b> | Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan (Nuzula dkk,2015). | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak.</li> <li>2. Penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak berikutnya.</li> <li>3. Wajib Pajak tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir.</li> <li>4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak.</li> <li>5. Wajib Pajak telah mengisi SPT dengan benar, lengkap, jelas dan menyampaikannya tepat waktu.</li> <li>6. Wajib Pajak melakukan pembayaran sesuai dengan besaran pajak yang terutang.</li> <li>7. Wajib Pajak melakukan pembayarandi tempat yang ditunjuk oleh Ditjen Pajak (Trisnawati,2016).</li> </ol> | Ordinal |

### 3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berwirausaha yang telah mendapatkan Celengan Padjeg di lingkup wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari. Sampai dengan tahun 2014, Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Wonosari adalah sebanyak 3.589 orang Wajib Pajak dengan 116 Wajib Pajak yang telah mendapatkan Celengan Padjeg. Dengan demikian, penentuan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan tabel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael untuk tingkat kesalahan sebesar 1%, 5%, dan 10% (Sugiyono,2013).

Dari 180 ukuran populasi (N) Wajib Pajak yang telah menerima Celengan Padjeg, dengan tingkat *alpha* sebesar 5%, maka dapat diambil sebanyak 85 sampel. Metode pengambilan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/ atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik yang dilakukan adalah dengan menggunakan *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2013).

### 3.4. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer merupakan data yang diambil secara langsung oleh peneliti. Data tersebut didapatkan dengan cara membagikan angket atau kuesioner kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berwirausaha yang telah menerima Celengan Padjeg di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari.

Dalam angket yang diberikan kepada responden terdapat beberapa butir pertanyaan yang akan dijawab responden. Skala yang digunakan masing-masing pertanyaan guna mengukur pendapat responden adalah dengan menggunakan skala *likert* 5 poin. Perincian skala pertanyaan adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

### 3.5. Pengembangan Instrumen Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pengujian keakuratan yang dilakukan adalah dengan menggunakan skala *likert* poin 1 sampai dengan 5 dengan menggunakan media pengumpulan data berupa angket atau kuesioner. Sebelum melakukan penelitian yang sebenarnya, maka terlebih dahulu dilakukan *pilot test*. Selanjutnya, instrumen penelitian dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas.

### 3.6. Kriteria Penolakan dan Penerimaan Hipotesis

Penentuan penolakan dan penerimaan hipotesis adalah dengan menentukan nilai taraf nyata ( $\alpha$ ). Dalam penelitian ini, peneliti menentukan nilai  $\alpha$  sebesar 5% atau 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat toleransi kesalahan pada penelitian ini adalah sebesar 5%.  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak apabila hasil uji statistik menunjukkan hipotesis tersebut  $\leq 0,05$ .

### 3.7. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan program pengolah data berupa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 23. Data penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan alat analisis berupa: (1) pengujian kualitas data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, (2) pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, (3) pengujian hipotesis yang menggunakan dua metode yaitu metode regresi sederhana dan *moderated regression analysis (MRA)* dengan pendekatan uji selisih mutlak, serta menggunakan uji t, uji F, dan uji  $R^2$ .

## 4.4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis data primer dengan pendekatan kuantitatif. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner penelitian yang disebar di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Wonosari. Kuesioner diberikan kepada responden Wajib Pajak orang pribadi yang berwirausaha. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 29 April 2016. Peneliti mengambil sampel sebanyak 89 responden dengan peta distribusi sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Data Sampel Penelitian

| No. | Keterangan                          | Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi | Presentase |
|-----|-------------------------------------|----------------------------------|------------|
| 1.  | Jumlah kuesioner yang disebar       | 89                               | 100%       |
| 2.  | Jumlah kuesioner yang kembali       | 84                               | 94,39%     |
| 3.  | Jumlah kuesioner yang tidak sah     | 5                                | 5,95%      |
| 4.  | Jumlah kuesioner yang tidak kembali | 4                                | 4,50%      |
| 5.  | Jumlah kuesioner yang diolah        | 80                               | 89,89%     |

Sumber: Data primer diolah 2016

### 4.2. Gambaran Umum Responden

Demografi responden menjelaskan tentang gambaran umum responden yang meliputi usia, jenis kelamin, jenis usaha, dan pendidikan terakhir. Demografi responden dapat dilihat pada tabel 4.2, sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Demografi Responden

| Data Deskriptif | Keterangan | Jumlah | Persentase |
|-----------------|------------|--------|------------|
|                 | Perempuan  | 48     | 56,48 %    |

|                            |                         |    |         |
|----------------------------|-------------------------|----|---------|
| <b>Usia</b>                | 20 – 30                 | 55 | 64,70 % |
|                            | 31 – 35                 | 11 | 12,94 % |
|                            | 36 – 40                 | 9  | 10,59 % |
|                            | >40                     | 10 | 11,77 % |
| <b>Jenis Usaha</b>         | Toko Kelontong          | 20 | 23,52 % |
|                            | Toko Bangunan           | 12 | 14,11 % |
|                            | Toko Oleh-Oleh          | 9  | 10,59 % |
|                            | Percetakan dan Fotocopy | 11 | 12,94 % |
| <b>Pendidikan Terakhir</b> | Lainnya                 | 33 | 38,8 %  |
|                            | SMA/MA/SMK/Sederajat    | 51 | 60 %    |
|                            | D3                      | 7  | 8,23 %  |
|                            | S1                      | 8  | 9,41 %  |
|                            | Lainnya                 | 19 | 22,35 % |

Sumber: Data primer diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, diketahui bahwa Wajib Pajak yang berwirausaha 43,52% berjenis kelamin laki-laki, dan sisanya adalah perempuan. Jenis usaha yang tercatat dalam tabel tersebut diantaranya adalah toko kelontong, toko bangunan, toko oleh-oleh, percetakan dan fotocopy, serta lain-lain. Diketahui bahwa 23,52% adalah pemilik toko kelontong, 14,11% adalah jenis usaha berupa toko bangunan, 10,59% merupakan toko oleh-oleh, percetakan dan fotocopy sebanyak 12,94%, dan sisanya adalah jenis usaha lain-lain sebesar 38,8%. Sedangkan dilihat dari pendidikan terakhir yang ditempuh responden, 60 % nya adalah SMA/MA/SMK sederajat. Sedangkan sisanya sebesar 8,23 % adalah D3, 9,41% adalah S1, dan 22,35 % lainnya.

### 4.3. Hasil Analisis Regresi

#### 4.3.1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini kuesioner yang disebar kepada responden adalah sejumlah 89 kuesioner dengan total kuesioner yang dapat diolah adalah 80 kuesioner. Berdasarkan hasil *output software* SPSS versi 23, semua butir pertanyaan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel.

#### 4.3.2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil oleh data dengan menggunakan software SPSS versi 23, maka penelitian ini dinyatakan lulus uji asumsi klasik meliputi, uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

#### 4.3.3. Hasil Pengujian Hipotesis 1

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t) Hipotesis 1**

| Coefficients <sup>a</sup> |                  |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)       | 15,002                      | 2,554      |                           | 5,874 | ,000 |
|                           | Pelayanan Fiskus | ,619                        | ,102       | ,566                      | 6,060 | ,000 |

Sumber: Data diolah 2016



Berdasarkan tabel 4.9 maka dihasilkan persamaan linier sebagai berikut:

$$Y = 15,002 + 0,619X_1 + \epsilon$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi pada variabel Pelayanan Fiskus adalah 0,619 dan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi nilai Pelayanan Fiskus maka akan semakin tinggi nilai Kepatuhan Wajib Pajak. Apabila nilai Pelayanan Fiskus adalah 1, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak adalah  $15,002 + 0,619(1) = 15,621$ . Pembuktian selanjutnya adalah dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel. Apabila nilai r hitung lebih besar dari t tabel, maka H1 terdukung dan H0 ditolak. Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 6,060 yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,990.

#### 4.3.4. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

| Model Summary <sup>b</sup>                          |                   |          |                   |                            |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model   | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1   | ,566 <sup>a</sup> | ,320     | ,311              | 3,817                      |
| <b>a. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus</b>  |                   |          |                   |                            |
| <b>b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak</b> |                   |          |                   |                            |

Sumber: Data primer diolah 2016

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *adjusted R square* adalah sebesar 0,311 yang berarti Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi 32 % oleh Pelayanan Fiskus. Sedangkan sisanya, dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian.

#### 4.3.5. Hasil Pengujian Hipotesis 2

##### Hasil Uji Selisih Mutlak

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis 2 dilakukan dengan menggunakan model regresi *Moderated Regression Analysis* dengan menggunakan uji selisih mutlak. Berikut ini disajikan tabel hasil regresi dengan pengujian model regresi *Moderated Regression Analysis* dengan menggunakan uji selisih mutlak:

**Tabel 4.11**  
**Analisis Uji Selisih Mutlak**

| Coefficients <sup>a</sup>                           |                                 |                             |            |                           |        |      |
|---|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model   |                                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|   |                                 | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1   | (Constant)                      | 28,423                      | ,560       |                           | 50,793 | ,000 |
|   | Zscore: Pelayanan Fiskus        | 2,453                       | ,401       | ,546                      | 6,118  | ,000 |
|   | Zscore: Program Celengan Padjeg | ,534                        | ,426       | ,112                      | 1,256  | ,213 |
|   | ABS_X1_X2                       | 2,267                       | ,503       | ,376                      | 4,510  | ,000 |
| <b>a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak</b> |                                 |                             |            |                           |        |      |

Sumber: Data primer diolah 2016

Tabel di atas yang menunjukkan model regresi sebagai berikut:

$$Y = 28,423 + 2,453 X_1 + 0,532 X_2 + 2,267 (X_1 - X_2) + \epsilon$$

Berdasarkan tabel 4.11 tersebut, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikan variabel Pelayanan Fiskus sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,050 yang berarti variabel Pelayanan Fiskus dapat berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hipotesis 1 diterima. Sedangkan interaksi antara variabel Program Celengan Padjég dapat memperkuat Pelayanan Fiskus. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan yang lebih rendah dari 0,050 yaitu 0,000. Berdasarkan hal tersebut, maka H2 didukung dan H0 ditolak.

#### 4.3.6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

| Coefficients <sup>a</sup>                           |                                 |                             |            |                           |        |      |
|---|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model   |                                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|   |                                 | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1   | (Constant)                      | 28,423                      | ,560       |                           | 50,793 | ,000 |
|   | Zscore: Pelayanan Fiskus        | 2,453                       | ,401       | ,546                      | 6,118  | ,000 |
|   | Zscore: Program Celengan Padjég | ,534                        | ,426       | ,112                      | 1,256  | ,213 |
|   | ABS_X1_X2                       | 2,267                       | ,503       | ,376                      | 4,510  | ,000 |
| <b>a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak</b> |                                 |                             |            |                           |        |      |

Sumber: Data primer diolah 2016

Berdasarkan tabel di atas, maka variabel Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan ditandai oleh nilai signifikan sebesar 0,000. Sedangkan variabel Program Celengan Padjég tidak dapat berpengaruh secara langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Namun demikian, interaksi variabel Program Celengan Padjég mempengaruhi variabel Pelayanan Fiskus yang dinyatakan oleh nilai signifikansi ABS\_X1\_X2 sebesar 0,000.

Selain dengan melihat nilai signifikan, pengaruh antar variabel juga dapat ditentukan dengan melihat nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel. Seperti disebutkan pada tabel 4.12, bahwa variabel Pelayanan Fiskus memiliki nilai 6,118 yang lebih besar dari pada 1,990. Variabel Program Celengan Padjég tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan adanya nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel, yaitu sebesar 1,256. Namun, variabel Program Celengan Padjég dapat memperkuat pengaruh variabel Pelayanan Fiskus dengan nilai t hitung adalah sebesar 4,510.

#### 4.3.7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

| ANOVA <sup>a</sup>   |            |                |    |             |        |                   |
|--|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model  |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1  | Regression | 799,119        | 3  | 266,373     | 23,206 | ,000 <sup>b</sup> |
|  | Residual   | 872,368        | 76 | 11,479      |        |                   |
|  | Total      | 1671,488       | 79 |             |        |                   |
| <b>a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak</b>  |            |                |    |             |        |                   |
| <b>b. Predictors: (Constant), ABS_X1_X2, Zscore: Pelayanan Fiskus, Zscore: Program Celengan Padjég</b> |            |                |    |             |        |                   |

Sumber: Data Primer diolah 2016

Tabel hasil uji F di atas menyatakan bahwa kedua variabel independen berpengaruh signifikan sebesar 0,000. Sedangkan perbandingan antara F hitung dan F tabel adalah, 23,206 untuk F hitung dan 3,11 untuk F tabel. Apabila F hitung lebih besar dari F tabel, maka kedua variabel independen tersebut yaitu

Pelayanan Fiskus dan Program Celengan Padjeg dapat berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 4.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Berwirausaha.

Pada penelitian ini, hipotesis 1 yang diajukan adalah Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berwirausaha. Dari hasil uji hipotesis 1, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar 6,060 yang lebih besar dari t tabel yaitu 1,990 dengan tingkat signifikansi 0,000. Maka dari hasil tersebut H1 terdukung dan H0 ditolak.

#### 4.5. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Berwirausaha dengan Dimoderasi Program Celengan Padjeg.

Pada penelitian ini, hipotesis 2 yang diajukan adalah Program Celengan Padjeg memperkuat pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian hipotesis 2 adalah nilai t hitung sebesar 4,510 pada interaksi Program Celengan Padjeg dengan Pelayanan Fiskus serta tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa, Program Celengan Padjeg memperkuat pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan kata lain, H2 terdukung dan H0 ditolak. Penelitian ini juga didukung oleh peneliti sebelumnya yaitu Trisnawati (2016).

### 5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa terhadap 85 responden Wajib Pajak orang pribadi yang berwirausaha di lingkup wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengujian hipotesis 1 dengan metode regresi sederhana. Sedangkan Program Celengan Padjeg dapat memperkuat pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengujian hipotesis 2 ini dilakukan dengan menggunakan *Moderated Regression Analysis (MRA)* dengan metode uji selisih mutlak. Dari pengujian kedua metode tersebut, maka didapat persamaan linier bagi hipotesis pertama yaitu,  $Y = 15,002 + 0,619X_1 + \square$ . Sedangkan persamaan linier bagi hipotesis kedua adalah  $Y = 28,423 + 2,453 X_1 + 0,532 X_2 + 2,267 (X_1 - X_2) + \square$ .

### 6. REFERENSI

- [1] Adiasa, Nirawan. 2013. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating*. Skripsi Tidak Dipublikasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang
- [2] Ardayanto, Arif Angga dan Nanik Sri Utaminingsih. 2014. *Pengaruh Sanksi Pajak Dan Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi*. Accounting Analysis Journal, Volume 3, Nomor 2, Tahun 2014.
- [3] Arum, Harjanti Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Cilacap)*. Skripsi tidak dipublikasi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- [4] Astri, Ni Made. 2009. *Analisis Perbandingan Kesenjangan Harapan (Expectation Gap) dari Fiskus, Konsultan Pajak, dan Manajer atas Sikap dan Kinerja Konsultan Pajak*. Skripsi tidak dipublikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- [5] Badan Pusat Statistik. <http://bps.go.id/index.php/linkTabelStatis/1178> (diakses pada 24 Februari 2016 pukul 16:12 WIB)
- [6] *Budget In Brief* Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan Tahun 2015. <http://www.anggaran.depkeu.go.id/dja/acontent/FINALBIBAPBN2P.pdf> (diakses 03 Maret 2016 pukul 10:29 WIB).
- [7] Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler. 2006. *Metode Riset Bisnis*. (Jakarta: PT Media Global Edukasi)
- [8] <http://kbbi.web.id/celeng-2>, diakses pada 21 Maret 2016 pukul 15:19 WIB.
- [9] <http://www.pajak.go.id/content/flash-foto/celengan-padjeg-kpp-pratama-wonosari>, diakses pada 21 Maret 2016 pukul 15:22 WIB.

- [10] <http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=13038&hlm=>, diakses pada 21 Maret 2016 pukul 14:17.
- [11] <http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=270>, diakses pada 21 Maret 2016 pukul 14:12 WIB.
- [12] Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)*. Tesis tidak dipublikasi, Universitas Diponegoro.
- [13] Jogiyanto, Hartono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman Edisi 6*. (Yogyakarta: BPFE).
- [14] Jotopurnomo, Cindy, dan Yenni Mangoting. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. *Tax & Accounting Review*, Volume.1, Nomor.1, Tahun 2013.
- [15] Julianti, Murni. 2014. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Candisari Semarang)*. Skripsi Tidak Dipublikasi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- [16] Kenconowati, Songsong. 2015. *Pengaruh Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kemudahan PP NO. 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Rungkut Surabaya*. *CALYPTRA: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Volume 4, Nomor 2, tahun 2015.
- [17] Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. (Jakarta: Erlangga)
- [18] Lestari, Ni Nyoman Sri Ayu, Dkk. 2015. *Pengaruh Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Terhadap Belanja Langsung Pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota*. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, Volume 3, Tahun 2015.
- [19] Mustofa, Fauzi Achmad dkk. 2016. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang Berada Di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu Setelah Diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013)*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Volume 8, Nomor 1, tahun 2016.
- [20] Nuzula, Firdausi, dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare Kab. Kediri)*. *Jurnal Administrasi Bisnis-Pepajakan (JAB)*, Volume 6, Nomor 2, Tahun 2015.
- [21] Putriani, Ida Ayu Nyoman dan I Ketut Budiarta. 2016. *Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Pada Penerimaan Pajak Penghasilan Badan*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Volume 4, Nomor 1, Tahun 2016.
- [22] Qodir, Subhi Abdul. 2008. *Pengaruh Kualitas Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Bekasi Utara)*. Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [23] Santoso, Wahyu. 2008. *Analisis Risiko Ketidaktepatan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian Terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia)*. *Jurnal Keuangan Publik*, Volume 5, Nomor 1, Tahun 2008.
- [24] Sekaran, Uma. 2007. *Research Methods for Business Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. (Jakarta: Salemba Empat)
- [25] Suciaty, dkk. 2014. *Persepsi Wajib Pajak Mengenai Korupsi Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wpop Yang Menjalankan Usaha Di Kpp Pratama Malang Utara)*. *Jurnal e-Perpajakan*, Volume 1, Nomor 1, tahun 2014.
- [26] *Software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versi 23*
- [27] Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. (Bandung: Alfabeta)
- [28] Suntono, Dan Andi Kartika. 2015. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Dan Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Demak)*. *Dinamika Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, Volume 4, Nomor 1, Tahun 2015.

- [29] Swasono, Sri-Edi. 2015. *Pedoman Menulis Daftar Pustaka & Catatan Kaki untuk Karya dan Terbitan Ilmiah*. (Yogyakarta: UST-Press)
- [30] Tiraada, Triyana. A.M. 2013. *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal EMBA, Volume 1, Nomor 3, September 2013.